

# SATISFACCIÓ DE LES PERSONES ATESES ALS CENTRES DE REDUCCIÓ DE DANYS, 2017

Barcelona, 2017

## Satisfacció de les persones ateses als Centres de Reducció de Danys, 2017

Entrevistadores: Patricia Norte Moreno i Sofia Elena Garcia Torres

Elaboració de l'informe: Anna M. Guitart, Albert Espelt, Susanna Puigcorbé, Patricia Norte, Sofia Elena Garcia i M. Teresa Brugal.

Cita recomanada: Guitart AM, Espelt A, Puigcorbé S, Norte P, Garcia SE, Brugal MT. Satisfacció de les persones ateses als Centres de Reducció de Danys, 2017. Barcelona: Agència de Salut Pública de Barcelona, 2017.

## Índex

1.	INTRODUCCIÓ.....	3
2.	METODOLOGIA.....	3
3.	CARACTERÍSTIQUES DE LES USUÀRIES I USUARIS ENTREVISTATS .....	4
4.	SATISFACCIÓ GLOBAL DE LES USUÀRIES I USUARIS ENTREVISTATS.....	7
5.	SATISFACCIÓ AMB LA NALOXONA .....	10
6.	SOBREDOSIS PRESENCIADES .....	11
7.	RECOMANACIONS I ALTRES COMENTARIS.....	14
8.	ANNEX. Model d'enquesta de satisfacció dels Centres de Reducció de Danys .....	16

## 1. INTRODUCCIÓ

Conèixer l'opinió de les persones que són ateses als Centres de Reducció de Danys (CRD) de drogodependències és una de les prioritats de l'Agència de Salut Pública de Barcelona (ASPB). Per aquest motiu, cada dos anys es realitza una enquesta específica de satisfacció a un nombre representatiu de les persones ateses pels serveis oferts als CRD gestionats per l'ASPB.

Per les característiques diferencials de les persones ateses als CRD, es van fer enquestes de satisfacció específiques i diferenciades de les persones ateses als Centres d'Atenció i Seguiment (CAS) de drogodependències.

## 2. METODOLOGIA

La població objecte d'estudi era el conjunt de persones usuàries de dos CRD de l'ASPB, el CAS Baluard, que era un centre d'atenció ambulatoria de baixa exigència de persones drogodependents en situació d'exclusió i amb consum actiu de drogues psicoactives, i el CRD Robador que donava atenció sanitària i psicosocial bàsica a usuaris drogodependents en actiu en situació de risc.

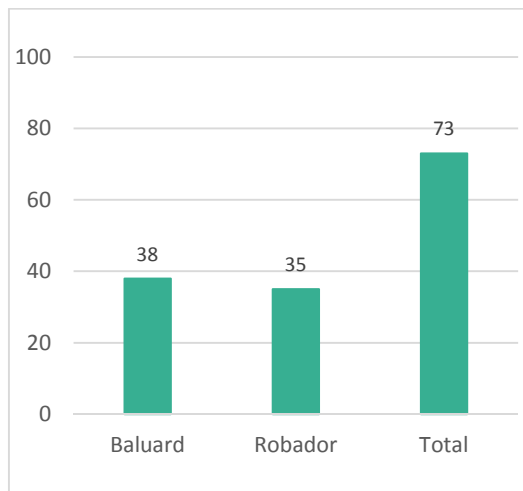
Es va fer un mostreig no probabilístic per conveniència perquè la mostra fos representativa del nombre de persones ateses en aquell centre (**Figura 1**) i la substància psicoactiva principal de consum, diferenciada en 3 grups: els d'opioides (heroïna i/o metadona), el de cocaïna i el d'heroïna i cocaïna (**Figura 2**). Durant el mes de gener de 2017, es van entrevistar aquelles persones que es trobaven al centre el dia que les entrevistadores hi varen anar. L'enquesta de satisfacció va ser elaborada per l'equip del Servei de Prevenció i Atenció a les Drogodependències de l'ASPB i les enquestes van dur-se a terme per dues enquestadores externes i formades per a la seva execució.

El criteri d'inclusió per formar part de la mostra va ser haver assistit al centre un mínim de 30 dies al llarg del darrer any 2016.

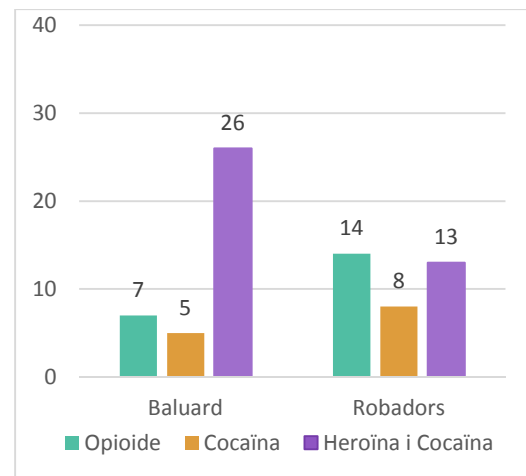
En finalitzar l'entrevista, cara a cara, se'ls oferia un suèter polar com a agraïment a la seva col·laboració.

L'enquesta era anònima, amb 30 preguntes (**Annex 1**). Recollia variables sociodemogràfiques, de satisfacció amb el centre i els seus professionals, de satisfacció amb la naloxona, de sobredosis presenciades i dades sobre el seu consum. Es finalitzava preguntant si la persona entrevistada recomanaria el centre i es va afegir una pregunta oberta per fer comentaris.

**Figura 1.** Nombre d'usuàries i usuaris entrevistats segons centre. Barcelona, 2017



**Figura 2.** Nombre d'usuàries i usuaris entrevistats segons substància principal de consum. Barcelona, 2017

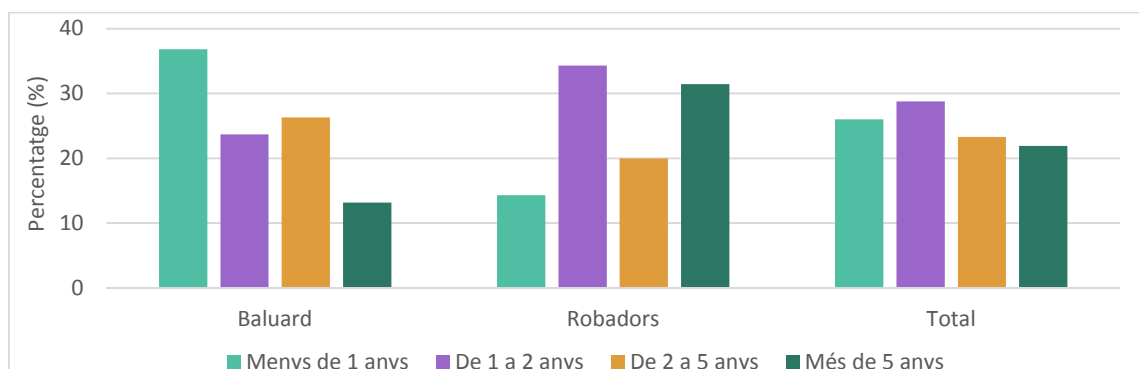


### 3. CARACTERÍSTIQUES DE LES USUÀRIES I USUARIS ENTREVISTATS

Es van entrevistar 73 persones, 38 del CAS Baluard i 35 del CRD Robador (**Figura 1**). Es van agrupar en funció de la substància principal que consumien, que podia ser un opioide (heroïna i/o metadona), cocaïna o bé les dues substàncies alhora (heroïna i cocaïna) (**Figura 2**).

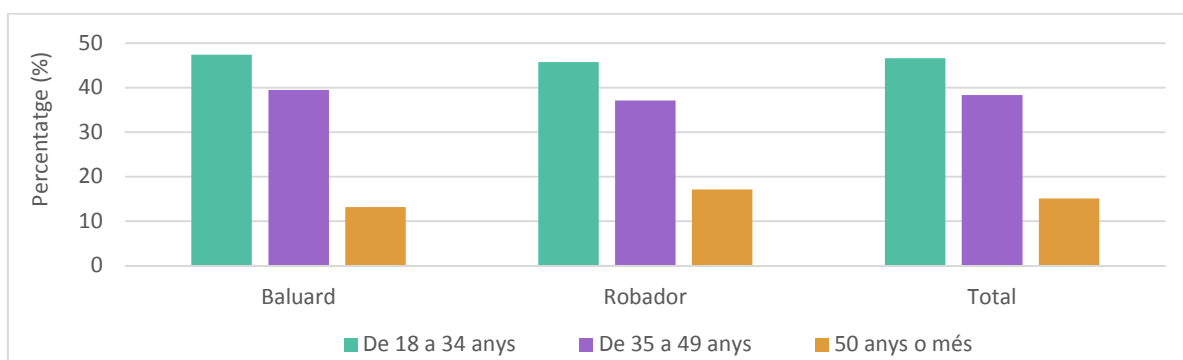
En relació a l'any en què els usuaris i usuàries entrevistats van anar per primer cop al centre, el 33% ho va fer en l'últim any 2016 i el 51% va anar per primer cop abans del 2014. La mitjana d'anys que portaven anant al centre era de 4,6 anys, concretament 3,6 anys al CAS Baluard i 5,7 anys al CRD Robadors. (**Figura 3**)

**Figura 3.** Percentatge d'usuàries i usuaris entrevistats segons els anys que porten anant al centre. Barcelona, 2017

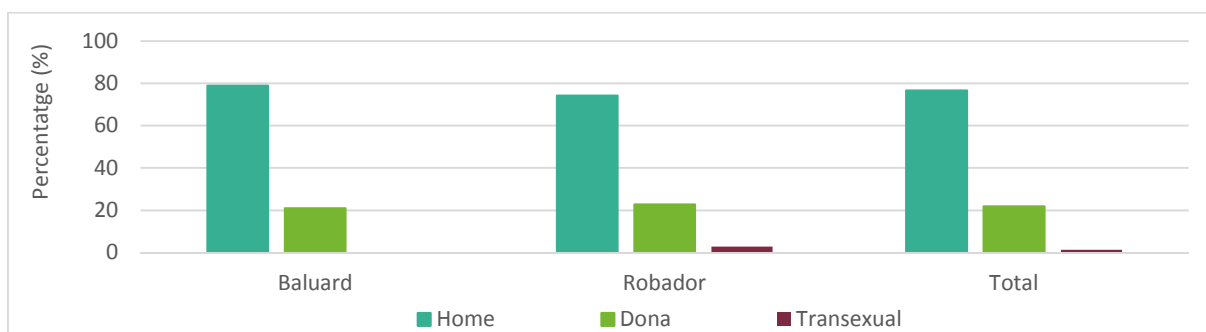


Pel que fa a l'edat de les persones entrevistades, el 34% tenia una edat compresa entre 30 a 34 anys. L'edat mitjana era de 38,8 anys, amb valors que anaven entre 23 a 60 anys. (Figura 4). El 77% eren homes (Figura 5) i el 36% havien nascut a Espanya, encara que s'observaven diferències en la distribució entre els centres. Mentre que al CAS Baluard les persones entrevistades havien nascut majoritàriament a països de la UE (42%) i a Espanya (34%), al CRD Robador el grup majoritari havia nascut a Espanya (37%) (Figura 6).

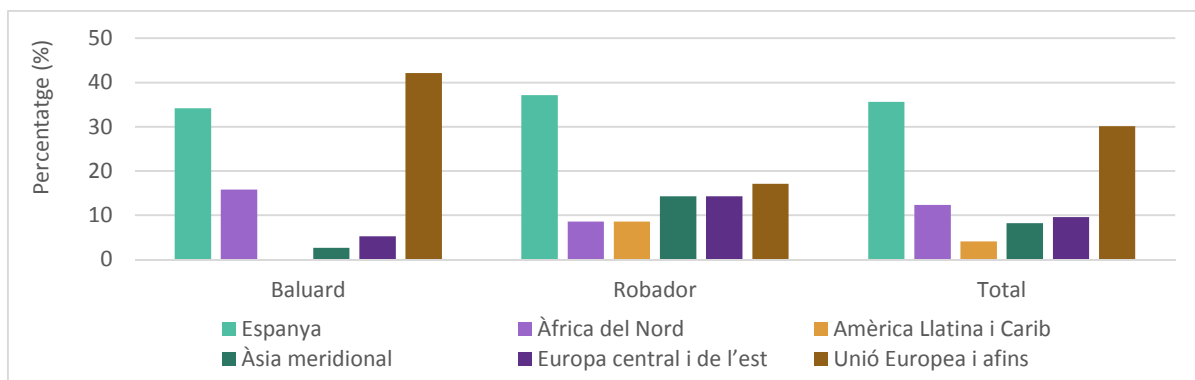
**Figura 4.** Percentatge d'usuàries i usuaris entrevistats segons grup d'edat i centre. Barcelona, 2017



**Figura 5.** Nombre d'usuàries i usuaris entrevistats segons sexe i centre. Barcelona, 2017

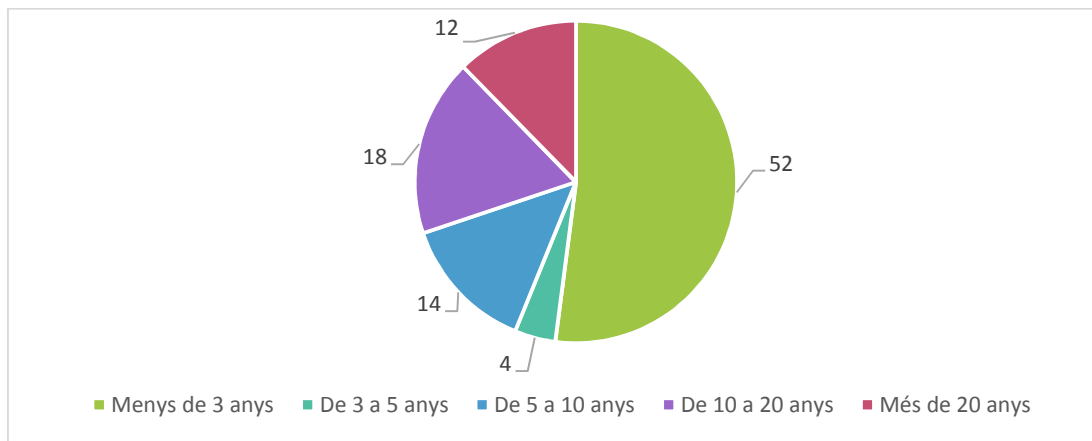


**Figura 6.** Percentatge d'usuàries i usuaris entrevistats segons lloc de naixement i centre. Barcelona, 2107



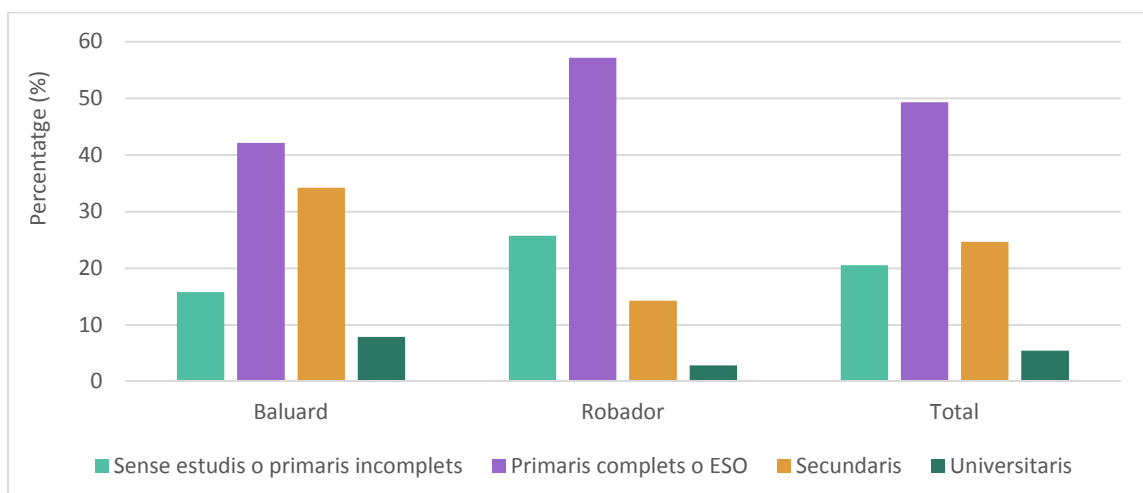
Quant als anys que portaven vivint a Espanya, del 64% de les persones nascudes fora d'Espanya, el 36% portaven menys d'1 any. Per aquest motiu, 3 enquestes van haver de realitzar-se en anglès i en francès (**Figura 7**).

**Figura 7.** Percentatge d'usuàries i usuaris entrevistats que han nascut fora d'Espanya segons els anys que porten vivint al nostre país. Barcelona, 2017



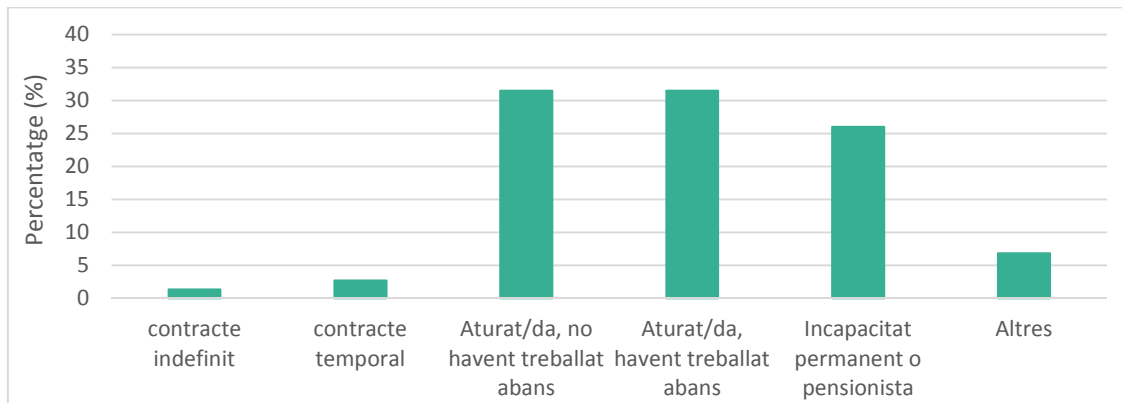
En relació al nivell d'estudis, el 49% tenia estudis primaris complets o la ESO. El CAS Baluard tenia un major nombre de persones usuàries amb estudis secundaris (38%) i universitaris (8%) (**Figura 8**).

**Figura 8.** Percentatge d'usuàries i usuaris entrevistats segons el nivell d'estudis i centre. Barcelona, 2017



Pel que fa als ingressos que obtenien, el 26% cobrava una ajuda per incapacitat permanent o era pensionista i el 64% estava aturat (Figura 9).

**Figura 9.** Percentatge d'usuàries i usuaris entrevistats segons situació laboral. Barcelona, 2017.



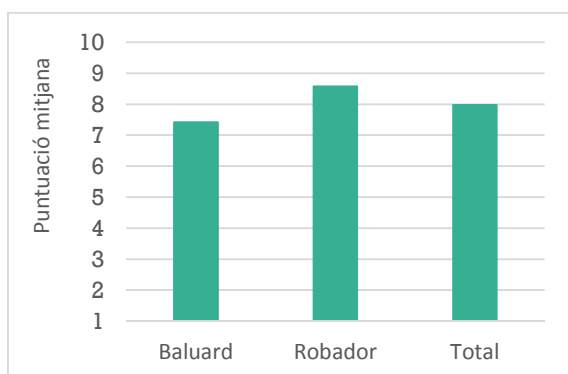
#### 4. SATISFACCIÓ GLOBAL DE LES USUÀRIES I USUARIS ENTREVISTATS

El 88% de les persones entrevistades van conèixer el centre a través d'altres usuaris.

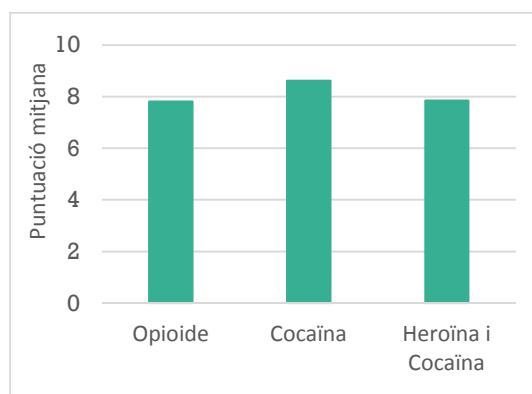
La mitjana de la satisfacció global dels usuaris i usuàries en relació als serveis rebuts al centre va ser de 8, en una escala d'1 al 10, i concretament de 7,4 per al CAS Baluard i un 8,6 per al CRD Robador (Figura 10). El 74% va puntuar amb un 7 o més la seva satisfacció global amb el CAS Baluard mentre que al CRD Robador va ser del 87% de les persones.

El 54% dels usuaris i usuàries consumidores de cocaïna van puntuar amb un 10 la seva satisfacció global amb el centre (Figura 11).

**Figura 10.** Puntuació mitjana del grau de satisfacció global segons centre. Barcelona, 2017



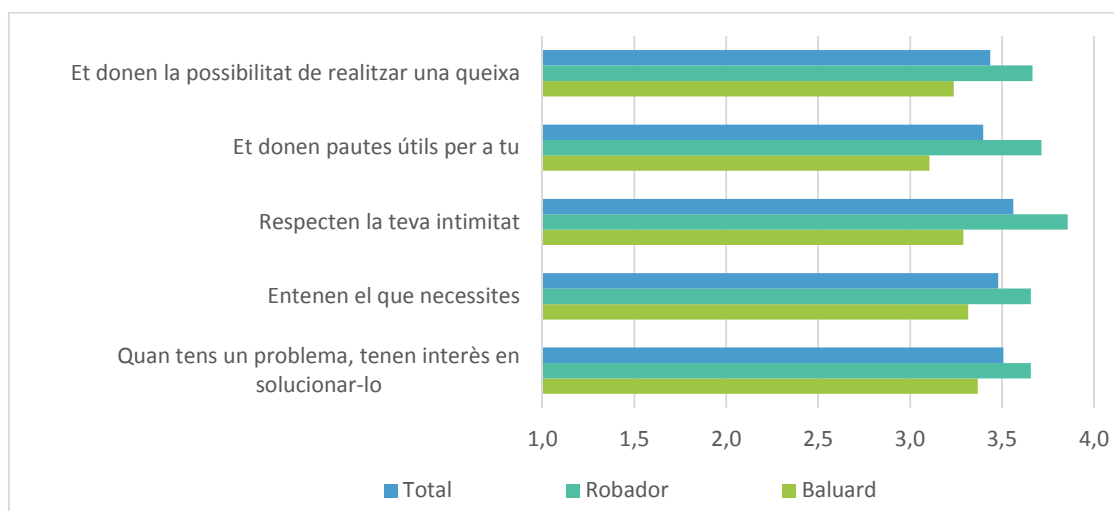
**Figura 11.** Puntuació mitjana dels grau de satisfacció global segons substància principal. Barcelona, 2017





Quant als diversos aspectes relacionats amb els professionals, més del 60% del total d'usuàries i usuaris van puntuar amb un 4, en una escala de l'1 al 4, on 1 era que s'estava en desacord i 4 que s'estava molt d'acord (**Figura 12**)

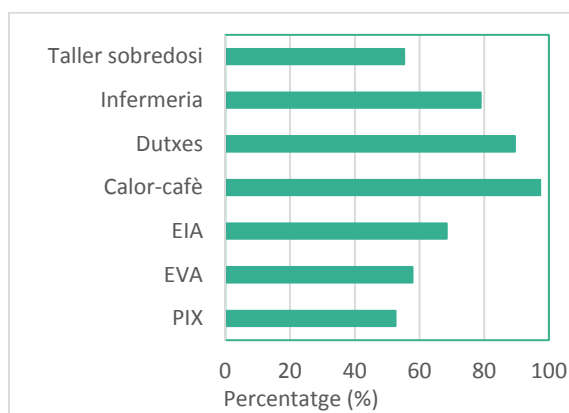
**Figura 12.** Puntuació mitjana del grau d'acord de les usuàries i usuaris entrevistats amb aspectes relacionats amb els professionals, segons centre. Barcelona, 2017



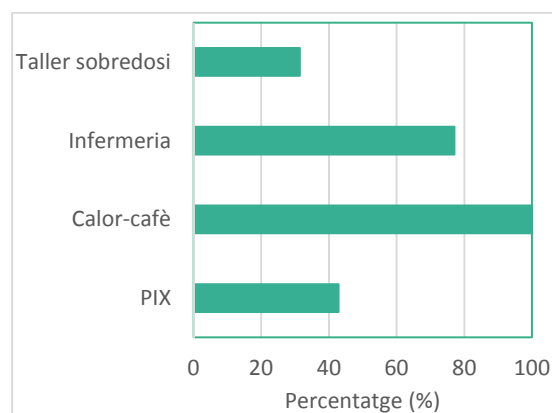
**Nota:** Puntuació 1= En desacord; Puntuació 4= Molt d'acord

La cartera de serveis que s'oferien als centres eren diferents. El CAS Baluard oferia un ventall de serveis més ampli que el CRD Robador no disponia, com eren un espai de venopunció assistida (EVA), un espai d'inhalació assistida (EIA) i un espai de dutxes (**Figura 13** i **Figura 14**)

**Figura 13.** Percentatge de serveis utilitzats del CAS Baluard per les usuàries i usuaris entrevistats. Barcelona, 2017



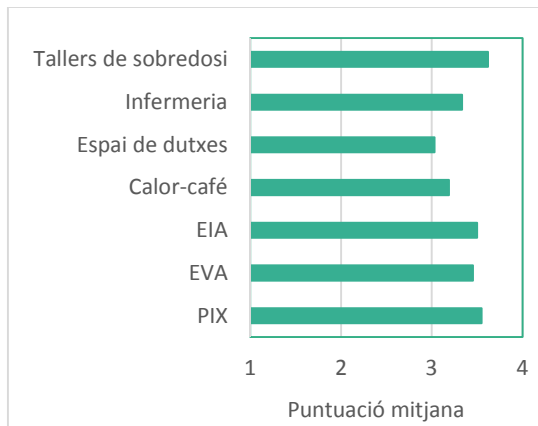
**Figura 14.** Percentatge de serveis utilitzats del CRD Robador per les usuàries i usuaris entrevistats. Barcelona, 2017



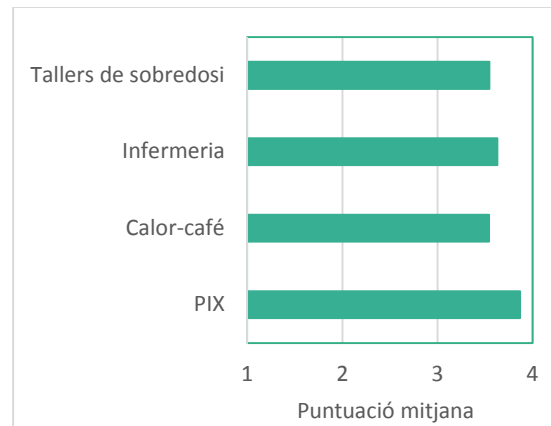
**Nota:** PIX=Programa d'Intercanvi de Xeringues; EVA=Espai de Venopunció Assistida; EIA=Espai d'Inhalació Assistida

Les **Figura 15** i **Figura 16** mostren la puntuació mitjana dels serveis utilitzats en els centres. Una mitjana del 82% de les persones entrevistades al CAS Baluard i un 94% del CRD Robador valoraven que se sentien bastant satisfetes o molt satisfetes amb la cartera de serveis que se'ls ofería des dels centres. (**Figura 17**)

**Figura 15.** Puntuació mitjana de les usuàries i usuaris entrevistats que han valorat els serveis utilitzats al CAS Baluard. Barcelona, 2017

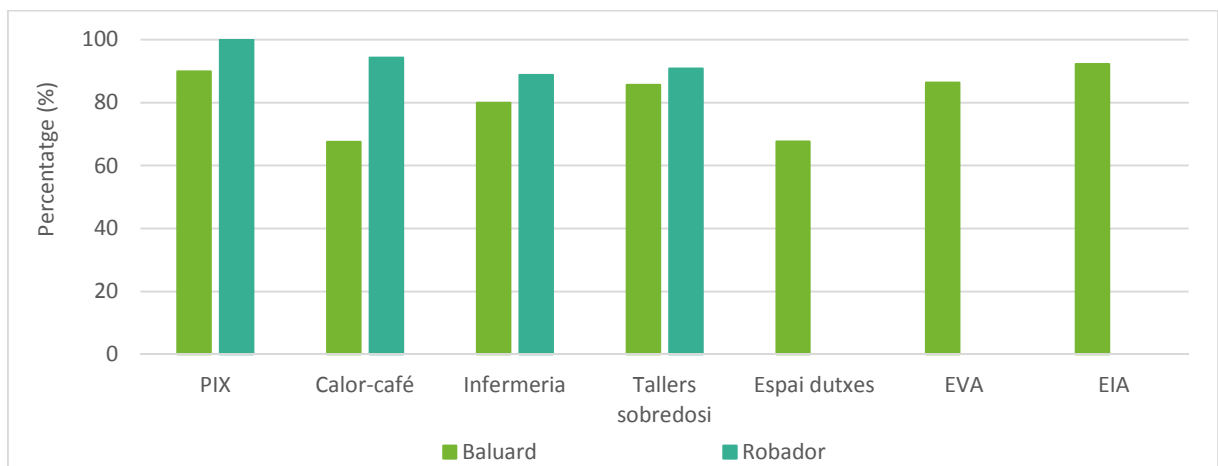


**Figura 16.** Puntuació mitjana de les usuàries i usuaris que han valorat els serveis utilitzats al CRD Robador. Barcelona, 2017



**Nota:** Puntuació 1= Gens satisfet; Puntuació 4=Molt satisfet

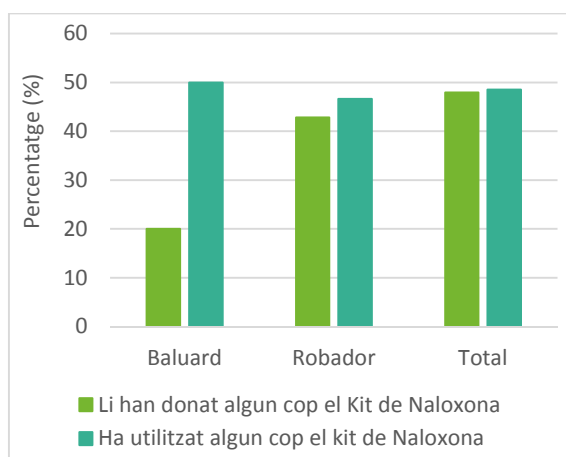
**Figura 17.** Percentatge d'usuàries i usuaris que se senten bastant satisfet/a o molt satisfet/a amb els serveis utilitzats (puntuació 3 i 4), segons centre i servei. Barcelona, 2017



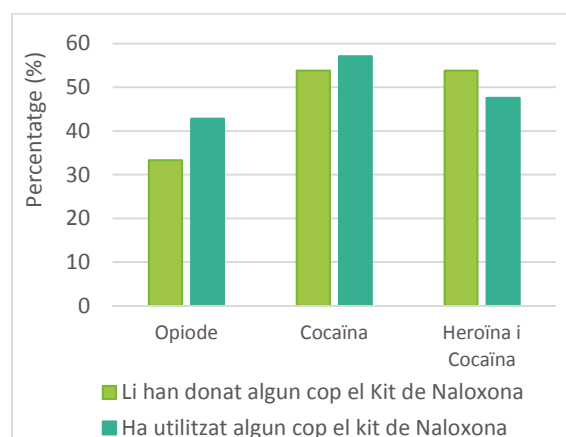
## 5. SATISFACCIÓ AMB LA NALOXONA

A continuació es mostren els resultats en relació al Kit de Naloxona per tractar les sobredosis. Gairebé al 50% del total se'ls ha donat o han utilitzat el kit de Naloxona alguna vegada (**Figura 18**). Si s'analitza per substància principal consumida, només el 33% de grup de consumidors d'opioides se'ls havia donat el kit (**Figura 19**).

**Figura 18.** Percentatge d'usuàries i usuaris entrevistats que se'ls ha donat o han utilitzat el kit de naloxona, segons centre. Barcelona, 2017



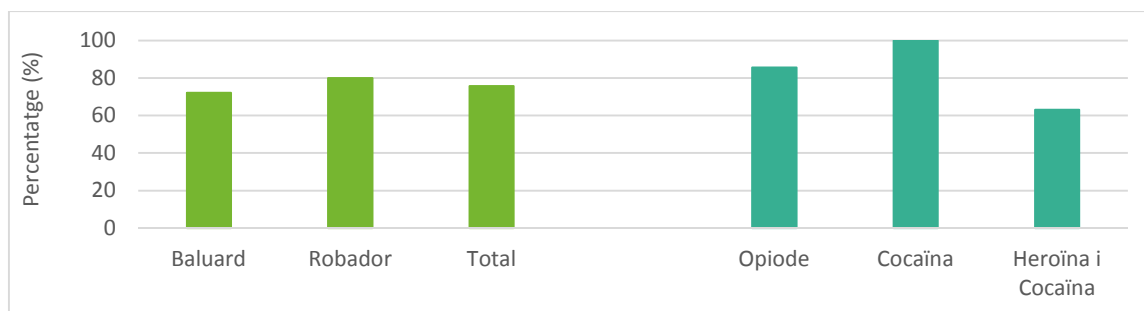
**Figura 19.** Percentatge d'usuàries i usuaris entrevistats que se'ls ha donat o han utilitzat el kit de naloxona, segons substància principal de consum. Barcelona, 2017.



De les 35 persones que van fer ús del Programa d'Intercanvi de Xeringues (PIX), a un 69% se'ls va donar el kit de naloxona (73% del CRD Robador i 65% del CAS Baluard).

En relació a la satisfacció amb la Naloxona, el 100% de la mostra que valora el kit puntua amb un 7 o més la seva satisfacció en una escala de l'1 al 10. Un 76% del total va fer ús del kit i el 100% dels consumidors de cocaïna va dir que se sentien molt satisfets, puntuant-lo amb un 10. (**Figura 20**). Quan se'ls va preguntar el per què d'aquest alt grau de satisfacció, el principal motiu va ser que la naloxona salvava vides i era molt útil.

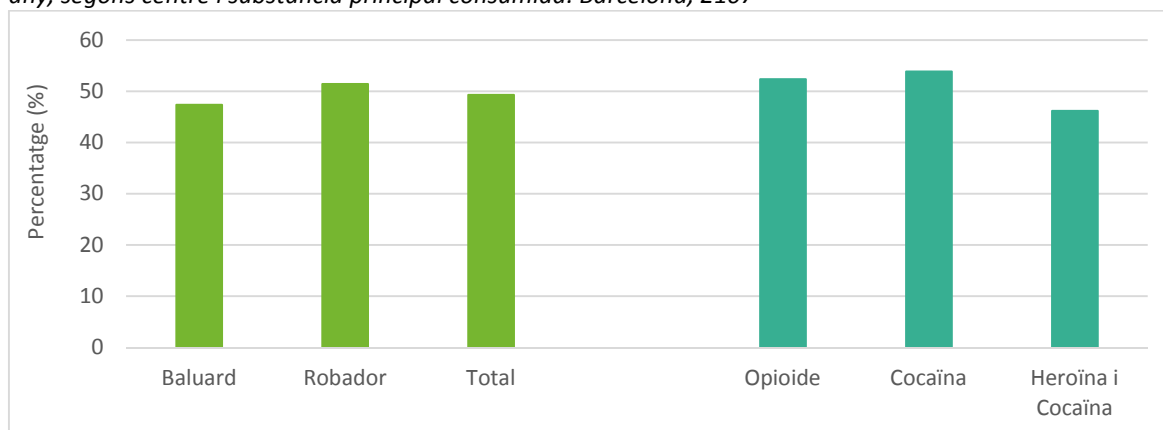
**Figura 20.** Percentatge d'usuàries i usuaris que han utilitzat el kit de naloxona i se senten molt satisfets (puntuació=10), segons centre i substància principal consumida. Barcelona, 2017



## 6. SOBREDOSIS PRESENCIADES

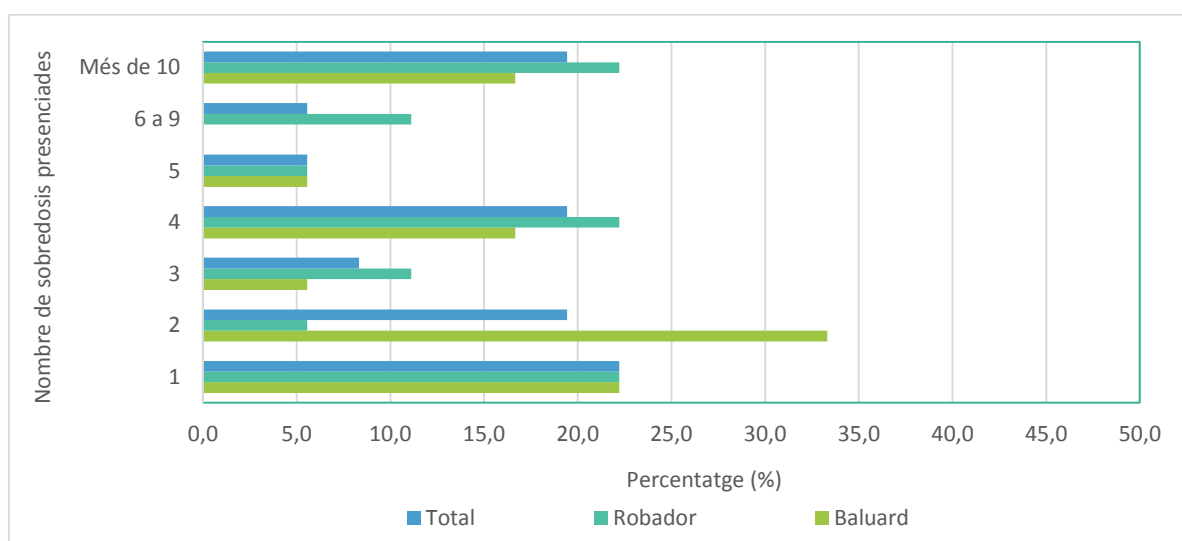
Quant a sobredosis presenciades, 36 usuàries i usuaris entrevistats (49%) van declarar haver presenciat com a mínim una sobredosi en el darrer any (**Figura 21**), 18 eren del CAS Baluard i 18 del CRD Robador.

**Figura 21.** Percentatge d'usuàries i usuaris entrevistats que han presenciat alguna sobredosi en el darrer any, segons centre i substància principal consumida. Barcelona, 2107



Dels 36 usuaris/es que van presenciar alguna sobredosi, el 69% va veure entre 1 a 4 sobredosis. S'observa que va haver-hi un menor percentatge de persones del CAS Baluard que van presenciar alguna sobredosi (47%) comparat amb les del CRD Robador (51%) (**Figura 22**).

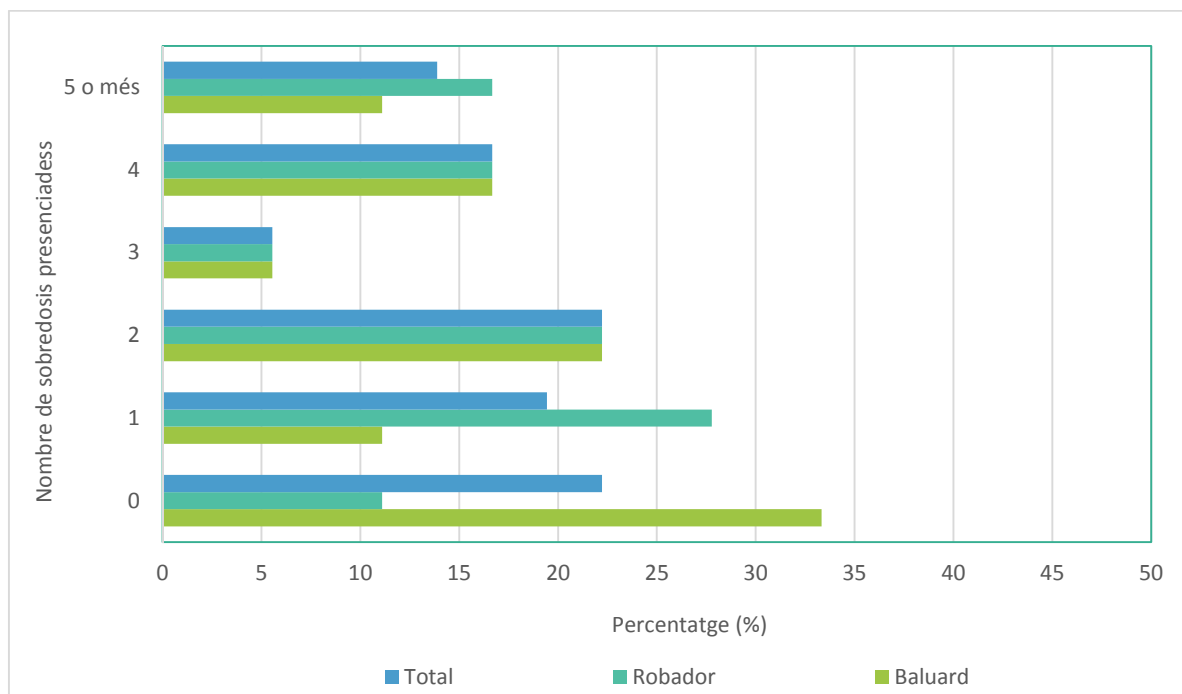
**Figura 22.** Percentatge d'usuàries i usuaris entrevistats segons el nombre de sobredosis presenciades i centre. Barcelona, 2017



Dels 36 usuaris i usuàries que van presenciar alguna sobredosi, el 22% no va ajudar en cap d'elles, obtenint el percentatge més alt el CAS Baluard amb un 33%. Del CRD Robador, de les 18 persones usuàries que van presenciar alguna sobredosi, 16 d'aquestes (el 89%) va prestar ajuda com a mínim en una ocasió (**Figura 23**)

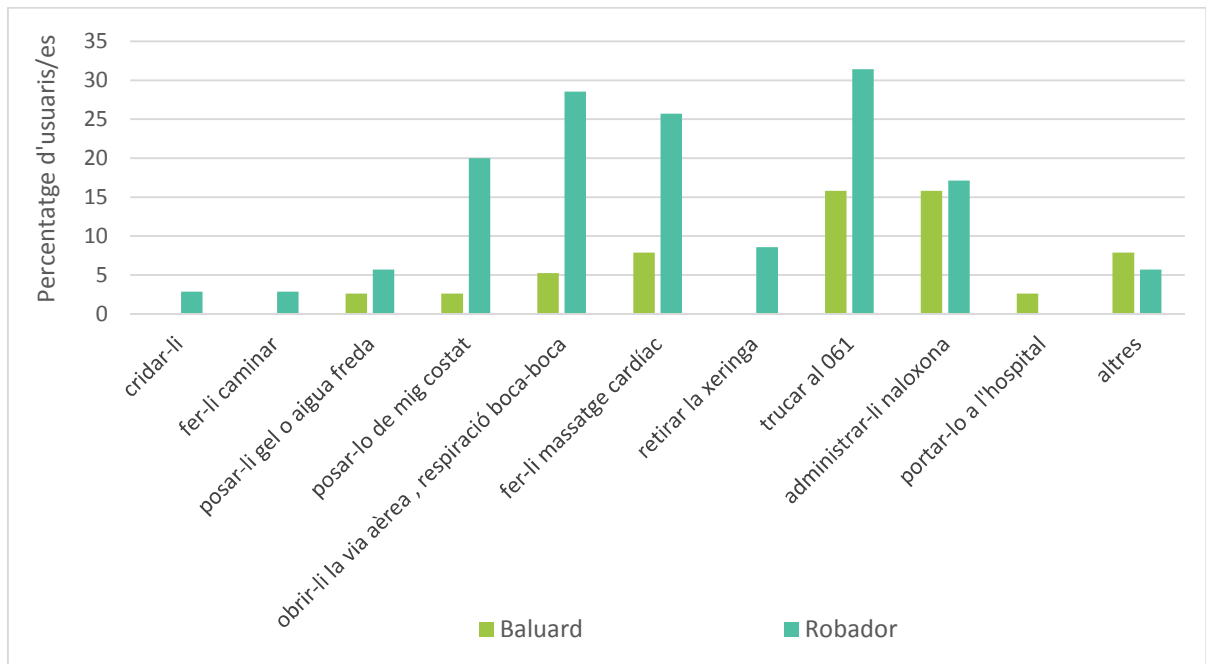
Per a futures enquestes seria interessant incorporar la pregunta de per què no van ajudar, ja que hi ha la hipòtesi que al CAS Baluard no ho van fer tant perquè el centre atenia a les persones que patien sobredosi a la plaça Blanquerna, on el centre estava ubicat.

**Figura 23.** Percentatge d'usuàries i usuaris entrevistats segons el nombre de vegades que ajuden en una sobredosi per centre. Barcelona, 2017

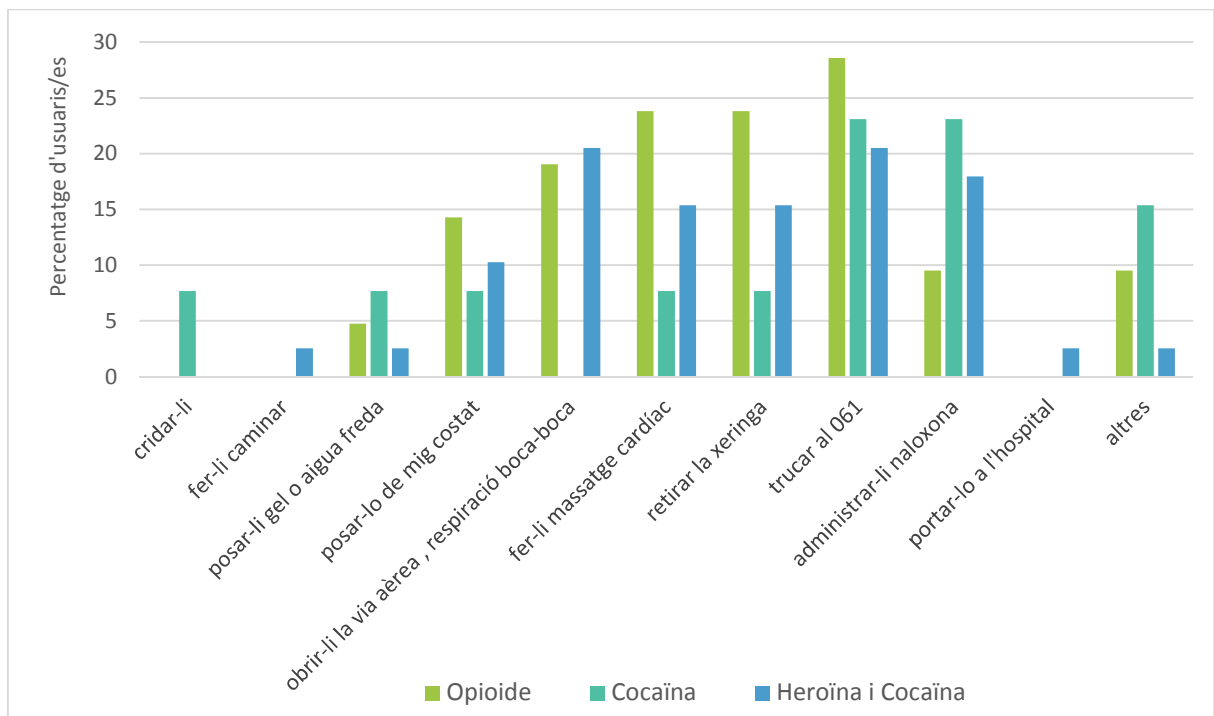


En relació a les actuacions que van fer els 28 usuaris i usuàries que van prestar com a mínim una vegada la seva ajuda, (12 del CAS Baluard i 16 del CRD Robadors) es va observar que les actuacions que van realitzar amb un percentatge més alt van ser trucar al 061, administrar naloxona, fer-li massatge cardíac, obrir la via aèria o bé posar a la persona en posició lateral de seguretat. Entre les actuacions agrupades com a “altres”, la que va predominar més va ser la d’avisar als educadors dels centres (**Figura 24** i **Figura 25**).

**Figura 24.** Percentatge d'usuaris i usuàries entrevistats segons l'actuació que duen a terme per ajudar en els casos de sobredosis, per centre. Barcelona, 2017.



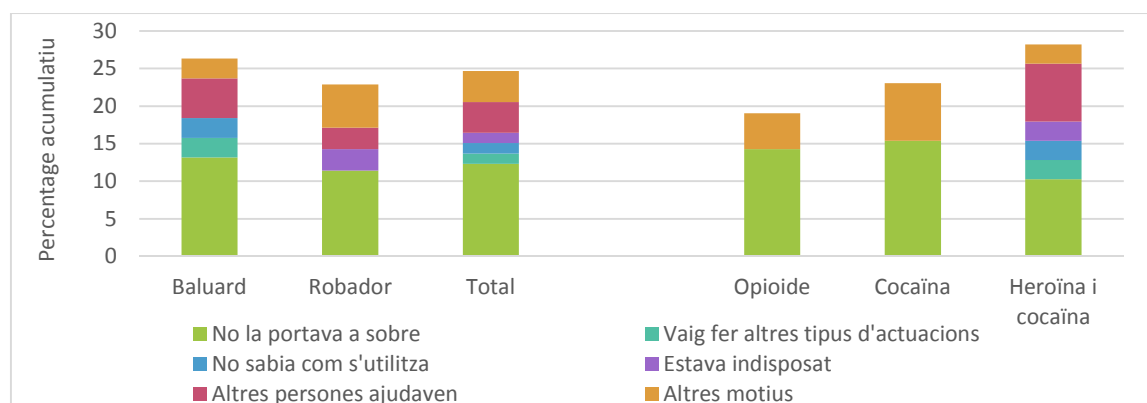
**Figura 25.** Percentatge d'usuaris i usuàries entrevistats segons l'actuació que duen a terme per ajudar en els casos de sobredosis, segons substància principal consumida. Barcelona, 2017.



Pel que fa a l'actuació d'administrar naloxona, del 48% d'usuàries i usuaris entrevistats que van rebre el kit de naloxona algun cop, el 66% no la va administrar en cap ocasió en les que va prestar la seva ajuda en el darrer any. En canvi, 12 de les persones entrevistades van afirmar haver-ho fet (34%), 6 eren del CAS Baluard i els altres 6 del CRD Robador. Un total del 17% va administrar naloxona en totes les sobredosis que va oferir la seva ajuda, i concretament una persona era del CAS Baluard i 5 eren del CRD Robador.

El motiu més esmentat pels 23 usuaris i usuàries de per què mai van administrar la naloxona tot i que li haguessin donat algun cop, va ser que no la portaven a sobre en el moment de presenciar la sobredosi (**Figura 26**). Entre els altres motius que van mencionar van ser que no era necessari administrar la Naloxona o que el centre, en aquest cas el CAS Baluard, estava al costat i es va encarregar de fer-ho.

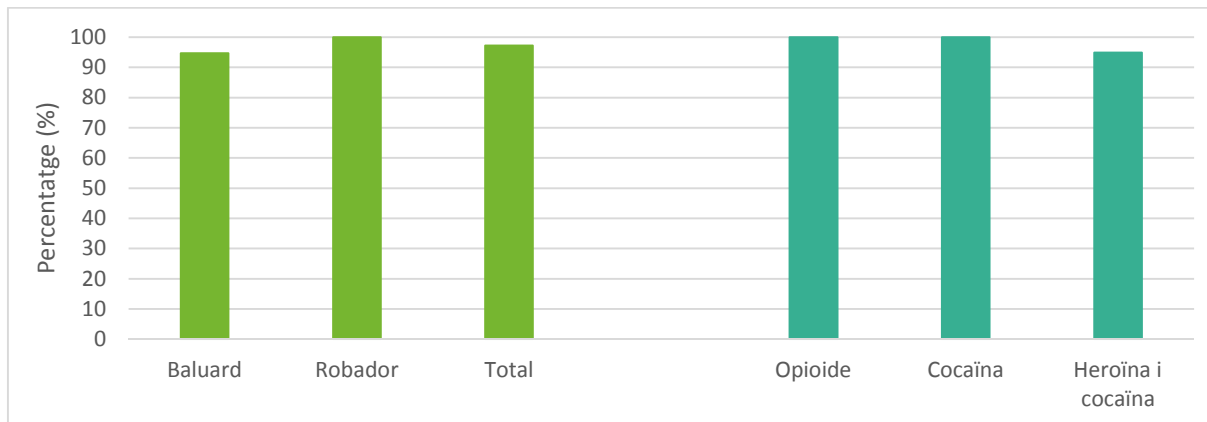
**Figura 26.** Percentatge dels motius que declaren els usuàries i usuaris entrevistats per no haver utilitzat mai el kit de naloxona quan va ajudar, segons centre i substància principal consumida. Barcelona, 2017



## 7. RECOMANACIONS I ALTRES COMENTARIS

El 100% de les usuàries i usuaris entrevistats del CRD Robador i el 95% del CAS Baluard recomanarien el centre a alguna persona coneguda que es trobessin en una situació similar a la seva (**Figura 27**).

**Figura 27.** Percentatge d'usuàries i usuaris entrevistats que recomanarien accedir al centre a alguna persona coneguda que es trobessin en una situació similar, segons centre i substància principal consumida. Barcelona, 2017




A la pregunta sobre què era el que més els hi agradava del centre, les respostes majoritàries van ser els professionals, que van ser molt ben valorats per la seva ajuda, la seva proximitat i el seu bon tracte. També ha estat molt ben valorat l'ampli ventall de serveis que es presten als centres, tant els espais de consum, com els espais per a la higiene, com són les dutxes, i els espais per descansar i disposar d'un petit àpat. Un altre aspecte que valoraven positivament era l'horari.

Pel que fa als aspectes que menys els agradava dels centres de reducció de danys, la queixa més freqüent va ser el fet d'estar amb alguns usuaris, perquè podien haver-hi contratemps, baralles, robatoris, manca de respecte o la seva falta d'higiene. Altres qüestions que van esmentar van ser la limitació d'horaris, que estigués tancat per la nit, disposar d'un espai insuficient per poder fer altres activitats, de la manca d'un espai de consum o de dutxes.




## 8. ANNEX. Model d'enquesta de satisfacció dels Centres de Reducció de Danys



16066

Consorci Sanitari de Barcelona

 Agència de Salut Pública

Nº Encuesta:

### Encuesta de valoración de la satisfacción de los usuarios de servicios de atención a las drogodependencias

**Instrucciones para las entrevistadoras**

Antes del inicio de la entrevista, leedla al menos una vez para familiarizaros con su formato y los saltos de pregunta.

Previamente al inicio de la entrevista, llenad el apartado "Datos a completar por la entrevistadora".

Donde aparece el texto MOSTRAD TARJETA, debéis mostrar la tarjeta correspondiente a la pregunta.

Los textos en cursiva son aclaraciones para la administradora de la encuesta. Por tanto, no deben leerse al entrevistado/a.

Los saltos de pregunta se señalan con una ➡ y texto en cursiva. Si no se indica ningún salto después de una pregunta, continuad con la pregunta siguiente.

Para responder a las preguntas abiertas, anotad las palabras clave de la respuesta procurando reproducirlas de la manera más exacta posible, escribiendo una letra en cada recuadro y en mayúsculas.

Las preguntas que tienen un ☐ delante de las opciones de respuesta permiten una sola opción de respuesta y las que tienen un ☐ permiten más de una opción de respuesta. Para marcar la(s) opción(es) de respuesta se debe pintar o bien hacer una cruz dentro del marcador.

No deis explicaciones sobre el significado de las preguntas. En caso que el/la interlocutor/a os pida alguna aclaración, insistid en que conteste a partir de cómo él/ella mismo/a interpreta la pregunta.

En caso de que la persona entrevistada no entienda la pregunta, será necesario anotarlo en Comentarios.

**Datos a completar por la entrevistadora**

**Fecha de la entrevista:**     
Dia Mes Año

**Identificación del centro:** ☐ Sala Baluard  
☐ CRD Robadors  
☐ Bus Zona Franca

1

Desde la Agència de Salut Pública de Barcelona se quiere conocer el grado de satisfacción de los usuarios con los servicios prestados en este centro. Con esta encuesta queremos recoger su opinión para tenerla en cuenta en el proceso de mejora del servicio. Le damos las gracias de antemano por haber accedido a colaborar con nosotros.

## O si

☐ No ➔ **ACABAR ENTREVISTA.** Lo sentimos pero la entrevista está pensada para personas que llevan más de 30 días en el último año viniendo al centro (bus). Muchas gracias por su colaboración

### A. Datos sobre el usuario

• • • • •





Día      Mes      Año

☐ Homme

○ España → *pasar a la pregunta 7*

Especificar el país:

[illegible]

## Años . . . . . Meses

☐ No sabe leer ni escribir

○ Estudios primarios, certificado de escolaridad o educación primaria

○ Bachillerato superior, BUP, COU, bachillerato, FP1, o FP2, grado medio o equivalente

○ Otras titulaciones para las que se requiera el graduado escolar, ESO o equivalentes

○ Titulo universitario de grado medio (diplomatura). 3 cursos aprobados licenciatura. C. formativos grado superior

○ Título universitario de grado superior (licenciatura, grado o equivalentes)

○ Otras titulaciones superiores para las que se requiera bachillerato superior o BUP

☐ No sabe/no contesta



16066

Consorci Sanitari de Barcelona

Agència  
de Salut Pública**8. ¿Cómo obtiene sus ingresos?**

- ☐ Relación laboral, contrato indefinido o trabajo por cuenta propia
- ☐ Con contrato o relación temporal
- ☐ Trabajando sin sueldo para la familia
- ☐ Parado/a, no habiendo trabajado antes
- ☐ Parado/a, habiendo trabajado antes
- ☐ Incapacidad permanente, pensionista (PIRMI)
- ☐ Estudiante u opositando
- ☐ Realizando exclusivamente tareas del hogar
- ☐ Otra situación. Especificarla:
- ☐ No sabe/no contesta

**B. La satisfacción con el centro y sus profesionales**

**Las preguntas que le haré ahora tienen que ver con su satisfacción con este centro y los profesionales que trabajan en él**

**9. ¿Cómo conociste este centro?**

- ☐ Vecinos/comerciantes
- ☐ Otras asociaciones
- ☐ Policía
- ☐ Otros usuarios
- ☐ Equipo de calle
- ☐ Otros:

**10. Para empezar, valore en una escala del 1 al 10 su grado de satisfacción global con los servicios que ha recibido del centro/bus (1 es nada satisfecho y 10 muy satisfecho)**  
*MOSTRAD TARJETA*

Nada satisfecho					Muy satisfecho				
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**A continuación le haré varias preguntas relacionadas con los profesionales del centro:**



**A. ¿Cómo valoraría en una escala del 1 al 4, donde 1 es en desacuerdo y 4 es en acuerdo, los siguiente aspectos relacionados con los profesionales del centro? *MOSTRAD TARJETA***

	1. En desacuerdo	2	3	4. En acuerdo
11. Cuando he tenido un problema tienen interés en solucionarlo	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>	4 <input type="radio"/>
12. Entienden lo que necesito	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>	4 <input type="radio"/>
13. Respetan mi intimidad	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>	4 <input type="radio"/>
14. Me dan pautas que son útiles para mí	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>	4 <input type="radio"/>
15. Me dan la posibilidad de realizar una queja si algo no me gusta	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>	4 <input type="radio"/>

**16. ¿Ha utilizado...?**

1. PIX (Programa de Intercambio Jeringas): ☐ Sí ☐ No
2. EVA (Espacio Venopunción Asistida): ☐ Sí ☐ No
3. EIA (Espacio Inhalación Asistida): ☐ Sí ☐ No
4. Espacio calor-café: ☐ Sí ☐ No
5. Espacio de duchas: ☐ Sí ☐ No
6. Enfermería: ☐ Sí ☐ No
7. ¿Ha realizado Talleres de sobredosis?: ☐ Sí ☐ No

Preguntar la valoración solamente de los servicios que ha utilizado

**17. ¿Cómo valoraría del 1 al 4, donde 1 es nada satisfecho y 4 muy satisfecho? *MOSTRAD TARJETA***

	1. Nada satisfecho	2. Poco satisfecho	3. Bastante satisfecho	4. Muy satisfecho	5. NS/NC
1. PIX (Programa Intercambio Jeringas):	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>	4 <input type="radio"/>	5 <input type="radio"/>
2. EVA (Espacio Venopunción Asistida):	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>	4 <input type="radio"/>	5 <input type="radio"/>
3. EIA (Espacio Inhalación Asistida):	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>	4 <input type="radio"/>	5 <input type="radio"/>
4. Espacio calor-café:	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>	4 <input type="radio"/>	5 <input type="radio"/>
5. Espacio de duchas:	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>	4 <input type="radio"/>	5 <input type="radio"/>
6. Enfermería:	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>	4 <input type="radio"/>	5 <input type="radio"/>
7. Talleres de sobredosis realizados:	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>	4 <input type="radio"/>	5 <input type="radio"/>



16066

C S B

Consorci Sanitari de Barcelona



Agència  
de Salut Pública

**18. ¿Qué aspectos le gustan más de los servicios que ha utilizado?** (si la persona entrevistada necesita ayuda puede poner ejemplos como: los horarios, los profesionales, etc.)

**19. ¿Qué aspectos le gustan menos de los servicios que ha utilizado?** (si la persona entrevistada necesita ayuda puede poner ejemplos como: los horarios, los profesionales, etc.)

### C. Satisfacción Naloxona

**20. ¿Le han dado alguna vez NALOXONA para tratar la sobredosis que pueda tener algún compañero?**

☐ Sí

☐ No ➡ Pasar a la pregunta 24

☐ No sabe/No contesta ➡ Pasar a la pregunta 24

**21. ¿Ha utilizado alguna vez el Kit de Naloxona?**

☐ Sí

☐ No



16066

C S B Consorci Sanitari de Barcelona



Agència de Salut Pública

**22. ¿Cómo valoraría su grado de satisfacción con el kit de Naloxona del 1 al 10, donde 1 es nada satisfecho y 10 muy satisfecho? MOSTRAD TARJETA**

Nada satisfecho

Muy satisfecho

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**23. ¿Por qué?**

#### D. Sobredosis presenciadas

**Las preguntas que le haré ahora se refieren a sobredosis que haya podido ver o presenciar personalmente de otras personas**

**24. ¿En el último año, ha presenciado personalmente alguna sobredosis?**

☐ Sí *Especifique cuántas:* \_\_\_\_\_ Sobredosis

☐ No ➡ *Pasar a la pregunta 28*

**25. ¿En cuántas ayudaste?** \_\_\_\_\_ Sobredosis

**Si no ha ayudado en ninguna sobredosis pasar a la pregunta 28**

**26. ¿Qué hiciste para ayudar? NO LEER las opciones. Se pueden recoger diversas respuestas**

- ☐ Vocearle o gritarle
- ☐ Hacerle andar
- ☐ Ponerle hielo, echarle agua fría a la cara, o darle duchas frías
- ☐ Causarle dolor, pinchándole o pellizcándole
- ☐ Inyectarle alguna otra droga
- ☐ Inyectarle agua con sal o leche
- ☐ Ponerle de medio lado
- ☐ Abrirle la vía aérea, realizar respiración boca a boca
- ☐ Hacerle masaje cardíaco
- ☐ Pedir ayuda a otros consumidores
- ☐ Retirarle la chuta
- ☐ Llamar al 061
- ☐ Administrarle Naloxona. ¿Cuántas veces? \_\_\_\_\_ Sobredosis

☐ Todas ➡ *Pasar a la pregunta 28*

☐ Llevarlo al hospital

☐ Otros

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

6



16066

C S B Consorci Sanitari de Barcelona



Agència de Salut Pública

**27. Anteriormente me ha comentado que le dieron el Kit de Naloxona, ¿por qué no utilizó el kit de Naloxona cuando ayudó?**

- ☐ No la llevaba encima ☐ Estaba "indispuesto" para ofrecer la ayuda  
☐ Hize otro tipo de actuaciones como ayuda ☐ Había otras personas presentes que ofrecían ayuda  
☐ Desconozco como se utiliza  
☐ Otros motivos: 

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

**D. Datos sobre su consumo**

Las preguntas que le haré a continuación tienen que ver con su consumo de sustancias. Le recuerdo que estos datos son anónimos y confidenciales y que en ningún momento ni los profesionales de este centro ni otros profesionales podrán saber sus respuestas.

**28. ¿Cuántos meses/años hace que está viniendo a este centro?** \_\_\_\_ Años \_\_\_\_ Meses

**29. ¿Qué sustancia o sustancias está consumiendo actualmente y cuál es la vía? NO LEER las opciones. Se pueden recoger diversas respuestas**

- ☐ Heroína inhalada ☐ Cannabis  
☐ Heroína inyectada ☐ Alcohol  
☐ Cocaína inhalada ☐ Tabaco  
☐ Cocaína inyectada  
☐ Otros. Especificar:


**F. Recomendaciones y otros comentarios**

**30. Finalmente, ¿recomendaría a algún/a conocido/a que se encontrase en una situación similar a la suya, que accediese al centro/bus?**

- ☐ Sí  
☐ No  
☐ No sabe/no contesta

**COMENTARIOS**

--

**Ya hemos acabado la encuesta**  
**Muchas gracias por haber accedido a participar y habernos dedicado su tiempo**



42936

C S B

Consorci Sanitari de Barcelona



Agència  
de Salut Pública

**Por favor, responda las dos últimas preguntas de la encuesta con la información que considere adecuada**

**71. ¿Qué es lo que más le gusta del centro?**

**72. ¿Qué es lo que menos le gusta del centro?**

**COMENTARIOS**

**Ya hemos acabado la encuesta**  
**Muchas gracias por haber accedido a participar y habernos dedicado su tiempo**